

## Analisis Kepuasan Pengguna Website Pembelajaran Daring Menggunakan Metode WebQual 4.0

Alisa Deviana Putri<sup>1</sup>, Tri Agus Setiawan<sup>2</sup>, Ichwan Kurniawan<sup>3</sup>

Institut Widy Pratama<sup>123</sup>

[alisadevianap@gmail.com](mailto:alisadevianap@gmail.com)<sup>1</sup>, [triaguss@iwima.ac.id](mailto:triaguss@iwima.ac.id)<sup>2</sup>, [ichwan@iwima.ac.id](mailto:ichwan@iwima.ac.id)<sup>3</sup>

---

Diterima (16-09-2025)	Direvisi (24-09-2025)	Disetujui (13-10-2025)
--------------------------	--------------------------	---------------------------

---

**Abstrak** - Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik mendorong instansi pemerintah untuk menghadirkan website yang berkualitas, termasuk BKPSDM Kabupaten Batang yang mengembangkan website Sistem Pembelajaran Berbasis *E-Learning* (Si Elang). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna website Si Elang berdasarkan pengaruh dimensi *WebQual 4.0*. Penelitian ini melibatkan 90 responden yang merupakan peserta orientasi PPPK tahun 2024, dengan instrumen kuesioner berskala Likert sebagai teknik pengumpulan data dalam pendekatan kuantitatif. Untuk mengolah data penelitian, digunakan metode analisis regresi linier berganda. Kepuasan pengguna ditemukan dipengaruhi secara signifikan oleh *information quality* dan *service interaction quality*, sedangkan variabel kegunaan (*usability*) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Jika diuji secara simultan, ketiga variabel tersebut bersama-sama terbukti berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, tercermin dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 119,870 yang lebih besar daripada  $F_{tabel}$  sebesar 2,711. Sementara itu, nilai *Adjusted R Square* sebanyak 0,800, yang berarti sebesar 80% varians kepuasan pengguna dapat diuraikan oleh model penelitian, sementara 20% sisanya berasal dari karakteristik yang tidak disisipkan dalam model. Berdasarkan hasil penelitian, menegaskan bahwa peningkatan kualitas informasi dan interaksi layanan perlu diprioritaskan dalam pengelolaan website Si Elang agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna; Regresi Linear Berganda; *Webqual 4.0*; Si Elang.

**Abstract** - The utilization of information technology in public services encourages government institutions to provide high-quality websites, including the Batang Regency BKPSDM which developed the Si Elang e-learning system. This study aims to analyze user satisfaction level. A total of 90 respondents, who were participants in the 2024 PPPK orientation program, were surveyed using a Likert-scale questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression. The results show that *information quality* and *service interaction quality* significantly affect user satisfaction, while *usability* has no significant effect. Simultaneous testing shows all three variables significantly contribute to user satisfaction ( $F = 119.870 > F\text{-table} = 2.711$ ). The *Adjusted R Square* of 0.800 indicates that 80% of the variance in user satisfaction can be explained by the model, while the remaining 20% is influenced by other factors beyond the study. These findings emphasize that improving *information quality* and *service interaction* should be prioritized to enhance the user experience of the Si Elang website.

Keywords: User Satisfaction; Multiple Linear Regression; *Webqual 4.0*; Si Elang.

### I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi di pemerintahan daerah saat ini tidak hanya terbatas pada penyediaan informasi, tetapi juga ditujukan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan (Fathony et al., 2021). Salah satu media yang paling banyak digunakan adalah website resmi instansi yang dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi, penyampaian informasi, dan media layanan berbasis digital (Prastiwi et al., 2022). Kualitas dan layanan

website merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna dan keberhasilan instansi dalam menerapkan layanan berbasis teknologi (Suprianto, 2023). Pemerintah Kabupaten Batang melalui BKPSDM atau Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mengembangkan website Sistem Pembelajaran Berbasis *E-Learning* (Si Elang) yang dapat diakses melalui alamat <http://sielang.batangkab.go.id/>. Website ini dirancang sebagai platform pembelajaran daring

untuk mendukung proses orientasi dan pengembangan kompetensi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). *E-learning* didefinisikan sebagai pendekatan pembelajaran yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung kelancaran efektivitas proses belajar-mengajar, mempermudah interaksi, serta mendukung jalannya proses belajar tanpa terikat pada batasan ruang maupun waktu (Ahmad et al., 2023). Pemilihan Si Elang sebagai objek penelitian didasarkan pada perannya yang lebih spesifik dibandingkan dengan website resmi BKPSDM lainnya, karena secara langsung mendukung pengembangan kapasitas pegawai negeri melalui pembelajaran daring.

Meskipun demikian, hasil observasi dan wawancara dengan administrator mengungkapkan adanya beberapa kendala, seperti informasi yang tidak diperbarui, tampilan kurang optimal, dan navigasi yang membingungkan bagi sebagian pengguna. Selain itu, website tersebut aktif pada saat ada orientasi PPPK saja, sehingga pemeliharaan di luar periode tersebut kurang diperhatikan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima, yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan. Menurut Ari & Hanum (2021) kepuasan pengguna merupakan penilaian subjektif pengguna akhir terhadap kinerja suatu sistem informasi berdasarkan ekspektasi dan persepsi mereka terhadap kualitas sistem yang digunakan.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, dibutuhkan evaluasi terhadap kualitas website dengan fokus pada persepsi pengguna. *WebQual 4.0* merupakan salah satu metode evaluasi kualitas website yang banyak digunakan, yang menitikberatkan pada tiga dimensi utama, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), serta kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) (Mustopa et al., 2024). Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam menilai kualitas website berbasis *e-learning* maupun website layanan publik. Penelitian oleh Purwandani & Syamsiah (2021) pada website *MyBest E-learning* Universitas Bina Sarana Informatika, menemukan bahwa ketiga dimensi *WebQual 4.0* berada pada kategori tinggi dengan tingkat kepuasan pengguna yang cukup baik. Sementara itu, Yusuf et al. (2023) mengevaluasi *e-learning* UIN Suska Riau dengan kombinasi *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan menemukan adanya gap

rata-rata sebesar -0,07, yang mengindikasikan kualitas layanan *e-learning* belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.

Pada ranah website pemerintahan, penelitian yang dilakukan Febriyani & Syafrianto (2025) terhadap website e-RKAM menemukan bahwa dimensi *information quality* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Sebaliknya, penelitian lain yang dilakukan oleh Ramadhani & Wahyudin (2024) terhadap website SILADU milik Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial DKI Jakarta mengungkapkan bahwa aspek *service interaction quality* justru menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan hasil ini menegaskan bahwa kontribusi tiap dimensi *WebQual 4.0* dapat bervariasi tergantung pada konteks penggunaan website.

Sejalan dengan itu, penelitian ini dilakukan untuk menilai pengaruh *WebQual 4.0* terhadap kepuasan pengguna website Si Elang milik BKPSDM Kabupaten Batang, baik secara parsial maupun simultan. Fokus utama diarahkan pada website Si Elang sebagai platform pembelajaran daring yang ditujukan khusus bagi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya mengkaji website *e-learning* di perguruan tinggi atau layanan publik pada umumnya, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menempatkan konteks pemerintahan daerah sebagai objek kajian. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur evaluasi kualitas website *e-learning* pada sektor pemerintahan sekaligus menjadi dasar perbaikan layanan di BKPSDM Kabupaten Batang. Berdasarkan kerangka penelitian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: *Usability* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna website Si Elang.

H2: Kualitas informasi (*Information Quality*) memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna website Si Elang.

H3: *Service Interaction Quality* berperan secara positif dalam meningkatkan kepuasan pengguna website Si Elang.

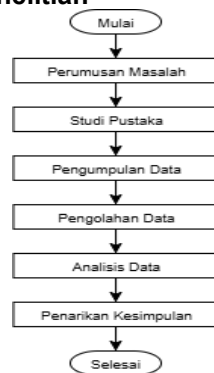
H4: *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara bersamaan (simultan) memengaruhi kepuasan pengguna website Si Elang.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan, dan data diperoleh melalui kuesioner tipe Likert skala 1 sampai 5, yang

menggambarkan jawaban dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif karena dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna serta menguji secara empiris pengaruh dimensi *WebQual 4.0* terhadap variabel kepuasan pengguna. *WebQual 4.0* dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2002, berfungsi sebagai instrumen untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan penilaian pengguna (Salsabila et al., 2025).

## 1. Tahapan Penelitian



Sumber: Penelitian (2025)

Gambar 1 Tahapan Penelitian

- a. **Perumusan Masalah**  
Merumuskan permasalahan utama, yaitu bagaimana pengaruh *WebQual 4.0* terhadap kepuasan pengguna website Si Elang milik BKPSDM Kabupaten Batang. Rumusan masalah ini diperoleh berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan administrator website.
- b. **Studi Pustaka**  
Dilakukan dengan mengkaji teori, konsep, serta penelitian terdahulu terkait evaluasi kualitas website dan kepuasan pengguna. Studi pustaka ini menjadi dasar penyusunan indikator penelitian dan kerangka konseptual.
- c. **Pengumpulan Data**  
Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi *WebQual 4.0* dan variabel kepuasan pengguna. Kuesioner disebar secara daring menggunakan Google Form kepada pengguna website Si Elang.
- d. **Pengolahan Data**  
Data yang terkumpul diunduh dalam format Excel, lalu dilakukan proses pengkodean dan penyesuaian format agar siap dianalisis dengan perangkat lunak IBM SPSS 25.

## e. Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), uji regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## f. Kesimpulan

Kesimpulan ditarik berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, kemudian dibandingkan dengan teori serta penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian juga memberikan saran praktis bagi pengelola website Si Elang untuk meningkatkan kualitas layanan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Populasi

Dalam sebuah penelitian, istilah populasi merujuk pada keseluruhan elemen atau kelompok yang menjadi objek kajian dan memiliki karakteristik tertentu. Menurut Asrulla et al. (2023) populasi dapat berupa individu, objek, peristiwa, atau unsur lain yang terkait dengan bidang kajian. Adapun populasi dalam studi ini mencakup 901 responden, yaitu peserta orientasi PPPK tahun 2024 di Kabupaten Batang yang memanfaatkan website Si Elang sebagai media pembelajaran daring.

### b. Sampel

Sampel diartikan sebagai sebagian elemen populasi yang dipilih untuk dikumpulkan datanya dan merepresentasikan populasi secara keseluruhan (Asrulla et al., 2023). Metode Simple Random Sampling digunakan karena seluruh populasi memiliki kesamaan karakteristik, yaitu sudah menggunakan website Si Elang sebagai media pembelajaran orientasi PPPK. Dengan menggunakan rumus Slovin dan menetapkan *margin of error* 10%, jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 90 responden.

### c. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disusun berdasarkan metode *WebQual 4.0*, yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, serta ditambah dengan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna (Putra & Muryani, 2023).

Instrumen penelitian mencakup 18 pertanyaan yang mengacu pada dimensi *WebQual 4.0* serta 4 butir untuk variabel

kepuasan pengguna pada Tabel 1.

### 3. Teknik Analisis Data

Hasil kuesioner yang diperoleh kemudian dianalisis melalui beberapa tahap, sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang dimaksud secara akurat (Janna & Herianto, 2021). Validitas ditetapkan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  (*Pearson Correlation*) dengan nilai  $r_{tabel}$  (Budi, 2021). Validitas instrumen ditentukan berdasarkan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ , di mana instrumen valid jika  $r_{hitung}$  lebih tinggi daripada  $r_{tabel}$ .

#### b. Uji Reliabilitas

Target dari pengujian reliabilitas adalah untuk menjamin bahwa alat ukur penelitian memberikan data yang akurat serta konsisten tanpa kesalahan pengukuran. Bergantung pada keadaan dan kebutuhan penelitian, sebuah alat ukur dikategorikan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*-nya lebih besar dari 0,5 sampai 0,7 (Budi, 2021). Dengan demikian, instrumen dianggap reliabel ketika nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh berada di atas 0,6.

#### c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa sisa (residual) pada model regresi berdistribusi normal, karena model regresi yang baik menuntut residual yang normal (Ahadi & Zain, 2023). Nilai signifikansi 0,05 atau lebih tinggi menunjukkan bahwa data normal, sedangkan nilai kurang dari 0,05 menyatakan bahwa data abnormal.

2) Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi adanya hubungan korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model dikatakan bebas dari multikolinearitas jika nilai *tolerance* melebihi 0,1 dan *VIF* berada di bawah 10.

3) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk memeriksa apakah varians residual pada setiap observasi dalam model regresi linier bersifat seragam atau berbeda. Kondisi heteroskedastisitas muncul ketika varians residual tidak konsisten, sedangkan homoskedastisitas terjadi jika varians residual seragam pada seluruh pengamatan (Febriyani & Syafrianto, 2025). Dengan demikian, model regresi yang baik seharusnya menunjukkan residual yang stabil sehingga sehingga

bebas dari heteroskedastisitas.

#### d. Regresi Linear Berganda

Metode ini digunakan untuk menelaah hubungan antara lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen, serta menilai besarnya pengaruh yang ditimbulkan (Putri et al., 2021).

Berikut persamaan (1) untuk regresi linear berganda.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

Y : variabel dependen

$\alpha$  : konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : koefisien regresi

$X_1, X_2, X_3$  : variabel independen

#### e. Uji t

Tujuan uji t adalah menguji signifikansi pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (Budi, 2021). Penentuan signifikansi dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Suatu variabel bebas dikatakan signifikan memengaruhi variabel terikat apabila  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$ .

#### f. Uji F

Uji F digunakan untuk mengukur pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen (Budi, 2021). Kriteria uji ditetapkan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Variabel independen dapat diketahui memiliki pengaruh simultan terhadap variabel dependen jika nilai  $F_{hitung}$  lebih tinggi daripada nilai pada  $F_{tabel}$ .

#### g. Koefisien Determinasi

Fungsi koefisien determinasi adalah menunjukkan proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (Monalisa et al., 2021). Nilai koefisien ini diperoleh melalui pengkuadratan koefisien korelasi.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menjamin bahwa instrumen yang digunakan memiliki validitas dalam merepresentasikan variabel penelitian.

Berikut merupakan hasil dari uji validitas:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Indikator	R hitung	R tabel	Ket.
U1	0.821		Valid
U2	0.858		Valid
U3	0.760	0.207	Valid
U4	0.762		Valid
U5	0.822		Valid
U6	0.730		Valid
IQ1	0.598	0.207	Valid
IQ2	0.641		Valid

IQ3	0.747		Valid
IQ4	0.849		Valid
IQ5	0.842		Valid
IQ6	0.782		Valid
SIQ1	0.705		Valid
SIQ2	0.735		Valid
SIQ3	0.703	0.207	Valid
SIQ4	0.846		Valid
SIQ5	0.762		Valid
SIQ6	0.819		Valid
US1	0.888		Valid
US2	0.894	0.207	Valid
US3	0.881		Valid
US4	0.836		Valid

Sumber: Penelitian (2025)

Merujuk pada hasil pengujian validitas pada Tabel 2, seluruh item instrumen penelitian terbukti valid. Validitas tersebut ditunjukkan oleh nilai  $r_{hitung}$  yang melampaui nilai  $r_{tabel}$ .

**2. Uji Reliabilitas**

Pelaksanaan uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat keajegan supaya hasilnya tetap stabil jika digunakan berulang kali.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.957	22

Sumber: Penelitian (2025)

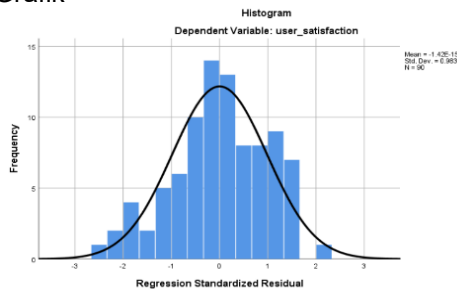
Merujuk pada hasil Tabel 3, keseluruhan 22 item instrumen penelitian terbukti reliabel. Reliabilitas tersebut ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,957 yang melampaui 0,6.

**3. Uji Asumsi Klasik**

a. Uji Normalitas

Tujuan utama uji normalitas adalah memeriksa kesesuaian distribusi data penelitian dengan distribusi normal.

1) Grafik

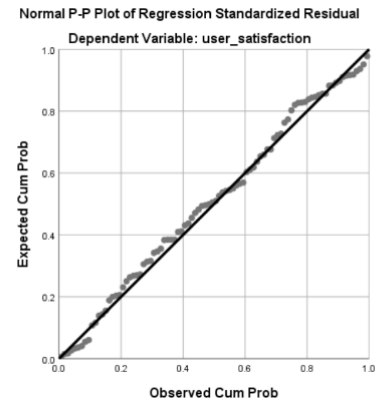


Sumber: Penelitian (2025)

Gambar 2. Grafik Histogram

Merujuk pada Gambar 2, pola distribusi residual terlihat mendekati kurva normal

(*bell-shaped curve*) dengan penyebaran yang relatif seimbang di sekitar nilai rata-rata (Mean  $\approx$  0). Temuan ini mengonfirmasi bahwa asumsi normalitas pada analisis regresi telah terpenuhi.



Sumber: Penelitian (2025)

Gambar 3. Grafik P-Plot

Merujuk Gambar 3, distribusi titik residual cenderung menebar di sepanjang garis diagonal, yang menunjukkan kedekatan dengan distribusi normal. Dengan hasil yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi memenuhi syarat distribusi normal.

2) Uji *Kolmogorov Smirnov*

Selain melalui analisis grafik, normalitas data diuji menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. Tolok ukur penentuan didasarkan pada nilai signifikansi (*p-value*). Data dianggap terdistribusi normal ketika nilai signifikansi melebihi 0,05.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.19999213
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.043
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Penelitian (2025)

Gambar 4. Hasil Uji K-S

Hasil uji *Kolmogorov Smirnov* pada Gambar 4 menunjukkan nilai signifikansi adalah 0,200. Dengan nilai yang melebihi taraf signifikansi 0,05, residual model regresi dapat disimpulkan memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah memastikan bahwa antarvariabel independen dalam model regresi tidak memiliki hubungan korelasi yang tinggi, karena hal ini dapat mengganggu keakuratan model.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	usability	.273	3.660
	information_quality	.239	4.181
	service_interaction	.309	3.237

a. Dependent Variable: user\_satisfaction

Sumber: Penelitian (2025)

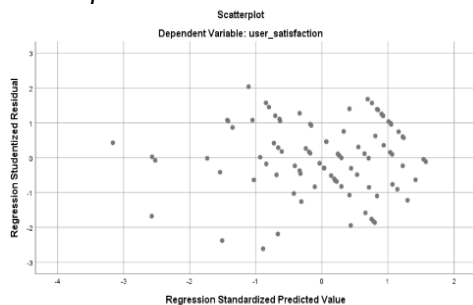
Gambar 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Nilai *VIF* yang dihasilkan dari pengujian pada variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berturut-turut adalah 3,660; 4,181; dan 3,237, sedangkan nilai *tolerance* berturut-turut adalah 0,273; 0,239; dan 0,309. Terpenuhinya kriteria *tolerance* lebih dari 0,1 dan *VIF* kurang dari 10 menegaskan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengandung gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan sebagai prosedur analisis untuk menguji keberadaan ketidakhomogenan varians residual pada model regresi, dengan tujuan memastikan apakah asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

1) Scatterplot



Sumber: Penelitian (2025)

Gambar 6. Hasil Uji Heterokedastisitas

Mengacu pada Gambar 6, pola sebaran pada *scatterplot* terlihat acak di sekitar garis nol dan tidak membentuk kecenderungan tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari

heteroskedastisitas dan asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

2) Uji Spearman's Rho

Pengujian Spearman's Rho dilakukan dengan cara mengorelasikan nilai residual (*unstandardized residual*) terhadap setiap variabel independen.

Tabel 4. Hasil Uji Spearman's Rho

Variabel	Sig. (2-tailed)
Usability	0.847
Information Quality	0.853
Service Interaction Quality	0.614

Sumber: Penelitian (2025)

Pada Tabel 4, menyajikan hasil uji *Spearman's Rho* untuk mendeteksi heteroskedastisitas. Nilai signifikansi yang diperoleh masing-masing adalah 0,847 untuk variabel *usability*, 0,853 untuk *information quality*, dan 0,614 untuk *service interaction quality*. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

4. Regresi Linear Berganda

Metode ini merupakan metode analisis statistik yang memanfaatkan persamaan linier untuk mengukur pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap suatu variabel dependen.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.911	.832		1.095	.276
	usability	.083	.058	.129	1.424	.158
	information_quality	.298	.069	.420	4.339	.000
	service_interaction	.263	.055	.406	4.766	.000

a. Dependent Variable: user\_satisfaction

Sumber: Penelitian (2025)

Gambar 7. Hasil Regresi Linear Berganda

Dengan persamaan:

$$Y = 0,911 + 0,083X_1 + 0,298X_2 + 0,263X_3$$

Makna dari persamaan tersebut adalah:

- Nilai konstanta adalah 0,911, yang berarti kepuasan pelanggan adalah 0,911 ketika semua variabel independen bernilai nol.
- Koefisien *usability* sebesar 0,083 bernilai positif meskipun tidak signifikan, yang mengindikasikan bahwa peningkatan aspek kegunaan cenderung meningkatkan kepuasan pengguna.
- Koefisien *information quality* sebesar 0,298 dengan arah positif yang menunjukkan

bahwa kepuasan pengguna meningkat seiring dengan kualitas informasi yang tersedia.

- d. Koefisien *service interaction quality* sebesar 0,263 dengan arah positif yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan kualitas interaksi layanan.

**5. Uji t (Parsial)**

Pengujian t bertujuan mengevaluasi signifikansi kontribusi tiap variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga dapat diidentifikasi pengaruh parsial dari masing-masing variabel.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.911	.832		1.095	.276
	usability	.083	.058	.129	1.424	.158
	information_quality	.298	.069	.420	4.339	.000
	service_interaction	.263	.055	.406	4.766	.000

a. Dependent Variable: user\_satisfaction

Sumber: Penelitian (2025)

Gambar 8. Hasil Uji t (Parsial)

Merujuk pada Gambar 8, pengujian t menunjukkan hasil sebagai berikut:

- a. Variabel *usability* menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,158 (> 0,05) dan nilai  $t_{hitung}$  1,424 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1,987. Kondisi ini menandakan bahwa variabel *usability* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dinyatakan ditolak.
- b. Variabel *information quality* menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  4,339, lebih besar daripada  $t_{tabel}$  1,987, serta tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa *information quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website Si Elang. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima.
- c. Variabel *service interaction quality* memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 4,766, melebihi  $t_{tabel}$  1,987, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan kriteria pengujian, variabel *service interaction quality* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website Si Elang. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.

**6. Uji F (Simultan)**

Uji F berfungsi untuk menentukan tingkat signifikansi pengaruh kolektif variabel independen terhadap variabel dependen, dengan maksud menilai sejauh mana model regresi layak digunakan.

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	535.897	3	178.632	119.870	.000 <sup>b</sup>
	Residual	128.158	86	1.490		
	Total	664.056	89			

a. Dependent Variable: user\_satisfaction

b. Predictors: (Constant), service\_interaction, usability, information\_quality

Sumber: Penelitian (2025)

Gambar 8. Hasil Uji F (Simultan)

Pada tingkat signifikansi 0,000 (<0,05), Gambar 9 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 119,870 lebih tinggi dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  2,711. Berdasarkan kriteria pengujian tersebut, menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara stimulan dapat dipastikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website Si Elang. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) dinyatakan diterima.

**7. Koefisien Determinasi**

$R^2$ , atau koefisien determinasi, berfungsi untuk mengukur proporsi variasi variabel dependen yang dapat diterangkan oleh variabel bebas. Rentang nilainya antara 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilainya, semakin besar kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel dependen.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 <sup>a</sup>	.807	.800	1.22074

a. Predictors: (Constant), service\_interaction, usability, information\_quality

b. Dependent Variable: user\_satisfaction

Sumber: Penelitian (2025)

Gambar 10. Hasil Koefisien Determinasi

Hasil analisis pada Gambar 10 memperlihatkan bahwa variabel independen dalam studi ini mampu menjelaskan 80,7% variasi kepuasan pengguna terhadap website Si Elang, dengan nilai *R Square* sebesar 0,807.

Mengingat model regresi melibatkan lebih dari satu variabel independen, maka interpretasi yang lebih tepat menggunakan *Adjusted R Square*. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,800 menegaskan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 80% variasi kepuasan pengguna, dengan 20% variasi lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal yang tidak termasuk dalam model penelitian.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan studi kasus pada website Si Elang milik BKPSDM Kabupaten Batang, diperoleh temuan bahwa dua dimensi *WebQual 4.0*, yaitu *information quality* dan *service interaction quality*, berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, variabel *usability* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Uji simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel *WebQual 4.0* terbukti secara kolektif memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 119,870 yang lebih besar daripada  $F_{tabel}$  2,711. Nilai *Adjusted R Square* pada model penelitian tercatat sebesar 0,800 menurut hasil analisis. Hal ini berarti bahwa 80% variasi kepuasan pengguna website Si Elang dapat dijelaskan melalui variabel dalam model regresi, sedangkan 20% variasi lainnya dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berada di luar cakupan penelitian. Dengan demikian, kualitas informasi dan interaksi layanan perlu menjadi fokus utama dalam pengembangan website Si Elang, agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara optimal. Studi selanjutnya diharapkan mampu memperluas ruang lingkup penelitian dengan memasukkan variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam konstruk *WebQual 4.0* atau faktor eksternal lain, serta menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, sehingga hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Batang yang telah memberikan izin serta dukungan dalam pengumpulan data penelitian. Tidak lupa, apresiasi ditujukan kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

#### VI. REFERENSI

- Ahadi, G. D., & Zain, N. N. L. E. (2023). The Simulation Study of Normality Test Using Kolmogorov-Smirnov, Anderson-Darling, and Shapiro-Wilk. *Eigen Mathematics Journal*, 6(1), 11–19.
- Ahmad, A. K., Sumarni, Rahayu, K. M., & Lisnawati, S. (2023). Pembelajaran Berbasis E-Learning di Madrasah Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan: Kasus MTsN Al Azhar. *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan*, 21(3), 275–289. <https://doi.org/10.32729/edukasi.v21i3.1572>
- Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Binis*, 15(1), 104–111. <https://profit.ub.ac.id>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Budi, D. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2). In *Guepedia*. GUEPEDIA. <https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAQBAJ>
- Fathony, R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 118–130. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Febriyani, R., & Syafrianto. (2025). Analisis Kualitas Website e-RKAM Menggunakan Metode WebQual 4.0. *BIOS: Jurnal Teknologi Informasi Dan Rekayasa Komputer*, 6(1), 11–19. <https://doi.org/10.37148/bios.v6i1.154>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>
- Monalisa, Imron, & Riyandi, A. (2021). Analisa kualitas sistem informasi e-raport pada sekolah smpn 5 kota tangerang terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0. *Infotech Journal*, 7(1), 10–19.
- Mustopa, A., Pratama, E. B., & Nawawi, H. M. (2024). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Poliklinik (SIPOLINK) dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 14(2), 150–161. <https://doi.org/10.34010/jamika.v14i2.1>

- 2937
- Prastiwi, N. A., Kholil, S., & Sumanti, S. T. (2022). Pengelolaan Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Asahan Sebagai Akses Informasi Publik. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2605–2614.  
<https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.399>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300–306.  
<https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Putra, A. A., & Muryani, S. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi. *Jurnal Infotech*, 5(2).
- Putri, M. P., Herawati, H., & Sari, I. P. (2021). Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 6(2), 99–108.  
<https://doi.org/10.31328/jointecs.v6i2.2369>
- Ramadhani, P. K., & Wahyudin. (2024). Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Antartika*, 2(1), 16–25.  
<https://doi.org/10.70052/jka.v2i1.62>
- Salsabila, S. R., Wijoyo, S. H., & Nugraha, D. C. A. (2025). Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas Islam Bandung (E-Kuliah) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(3), 1–9.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.  
<https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Yusuf, B., Insani, F., Affandes, M., Yanto, N., & Darmizal, T. (2023). Analisis Tingkat Kualitas E-learning menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 7(1), 108–114.  
<https://doi.org/10.29408/edumatic.v7i1.14059>

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Instrumen Penelitian
<i>Usability</i> (Kegunaan)	U1	Website Si Elang mudah dipelajari cara penggunaannya.
	U2	Navigasi menu pada website jelas dan mudah digunakan.
	U3	Tampilan website sederhana dan mudah dipahami.
	U4	Website Si Elang mudah dioperasikan tanpa bantuan orang lain.
	U5	Website Si Elang memiliki tampilan yang menarik.
	U6	Website memberikan pengalaman positif saat digunakan.
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	IQ1	Website Si Elang menyediakan informasi yang mudah dipahami.
	IQ2	Website Si Elang menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.
	IQ3	Website Si Elang menyediakan informasi yang selalu diperbarui ( <i>up to date</i> ).
	IQ4	Website Si Elang menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan orientasi PPPK.
	IQ5	Website Si Elang menyajikan informasi yang lengkap dan detail.
	IQ6	Website Si Elang menyajikan informasi dalam format yang sesuai (teks, dokumen, gambar).
<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan)	SIQ1	Website Si Elang memiliki reputasi yang baik.
	SIQ2	Website Si Elang dapat menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna.
	SIQ3	Website Si Elang memberikan rasa aman saat melakukan aktivitas (pengunduhan, pengumpulan, pengisian data).
	SIQ4	Website Si Elang memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna.
	SIQ5	Website Si Elang menyediakan ruang untuk berdiskusi/berinteraksi dengan admin.
	SIQ6	Admin responsif dalam memberikan layanan.
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	US1	Secara keseluruhan, saya puas menggunakan website Si Elang.
	US2	Website Si Elang memudahkan saya dalam mengakses informasi orientasi PPPK.
	US3	Website Si Elang sesuai dengan harapan saya terhadap media pembelajaran daring.
	US4	Website SI ELANG memberikan pengalaman yang menyenangkan saat digunakan.

Sumber: Penelitian (2025)